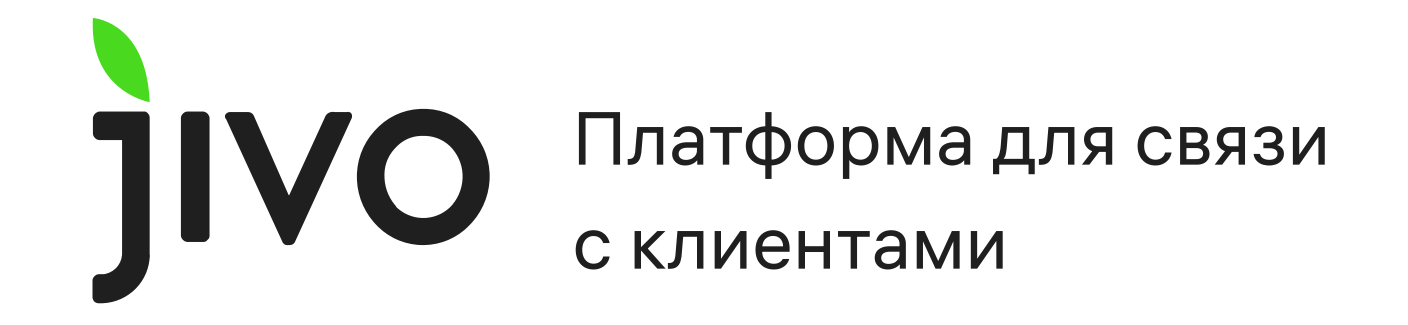


Платформа для связи с клиентами

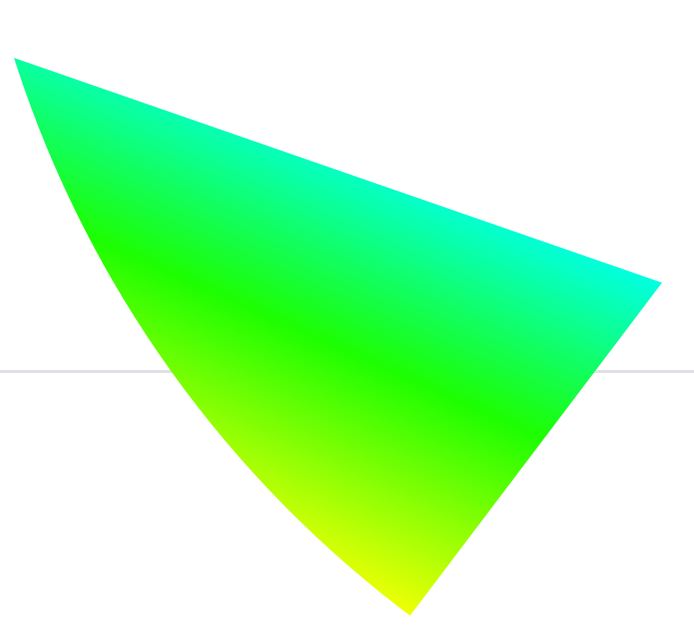


Спасение чатов

Решение от Jivo



Как теряются диалоги?



Незакрытые чаты — частая проблема для бизнеса с большим потоком коммуникаций. Не смотря на то, что диалог остается открытым во вкладке Мои у оператора, повторное сообщение от посетителя может остаться без ответа.

Клиент может не получить ответ по нескольким причинам:

— оператора нет на рабочем месте;

— оператор занят более приоритетным каналом связи (например, разговором по телефону);

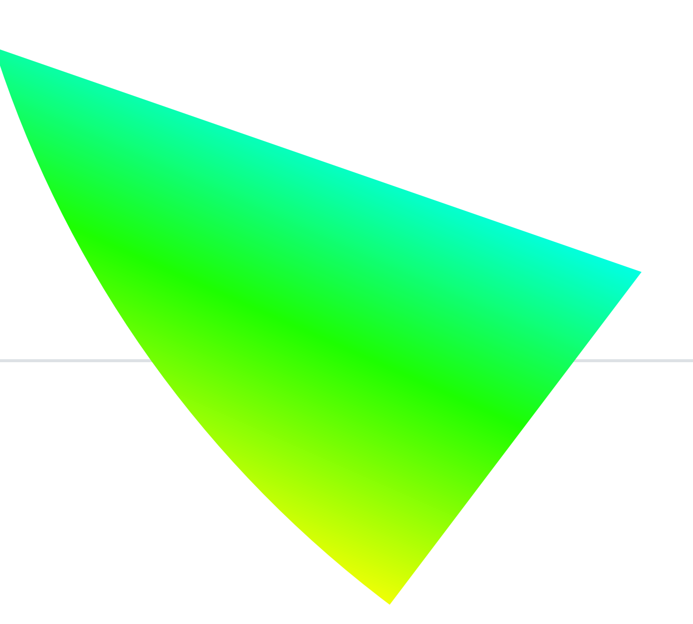
— предыдущие запросы оказались сложнее, чем ожидалось, поэтому оператор не справляется с трафиком входящих обращений.



В каждом из этих случаев посетитель не дождется ответа и уйдет. А коллеги оператора даже не узнают, что могли помочь.



Почему чаты важно спасать?



Исследование поведения пользователей Jivo показало, что около 50% всех чатов во вкладке Мои закрываются вместе с закрытием приложения Jivo, а также имеют отклонения от оптимального времени ответа клиенту.

72%

новых посетителей сайта одновременно рассматривают более двух альтернатив при выборе товара или услуги.

12%

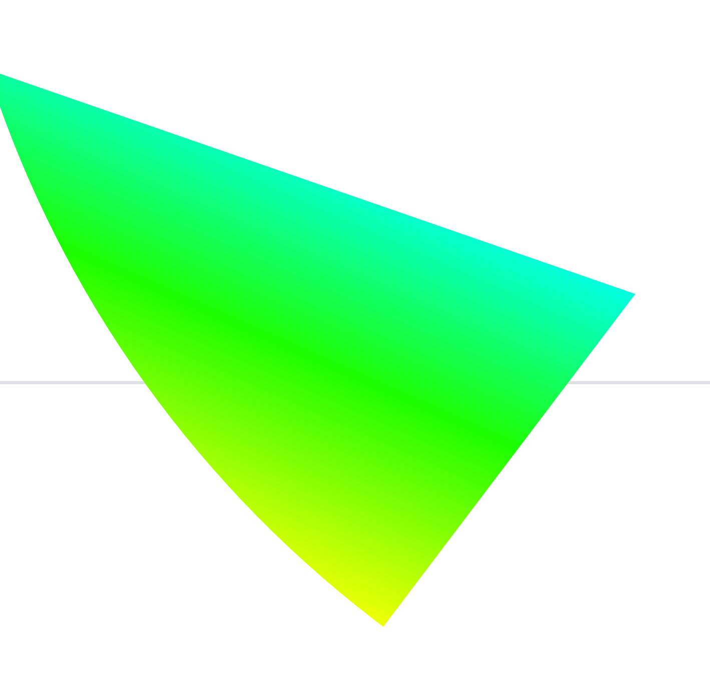
из них при принятии решения дожидаются ответ от всех компаний, остальные покупают там, где ответили быстрее.

*По данным Jivo

Поэтому если посетитель пишет сообщение, а оператор не отвечает, такой чат нужно спасать - обратить внимание коллег, чтобы продлжили диалог.

jivo

Решение: Спасение чатов от Jivo

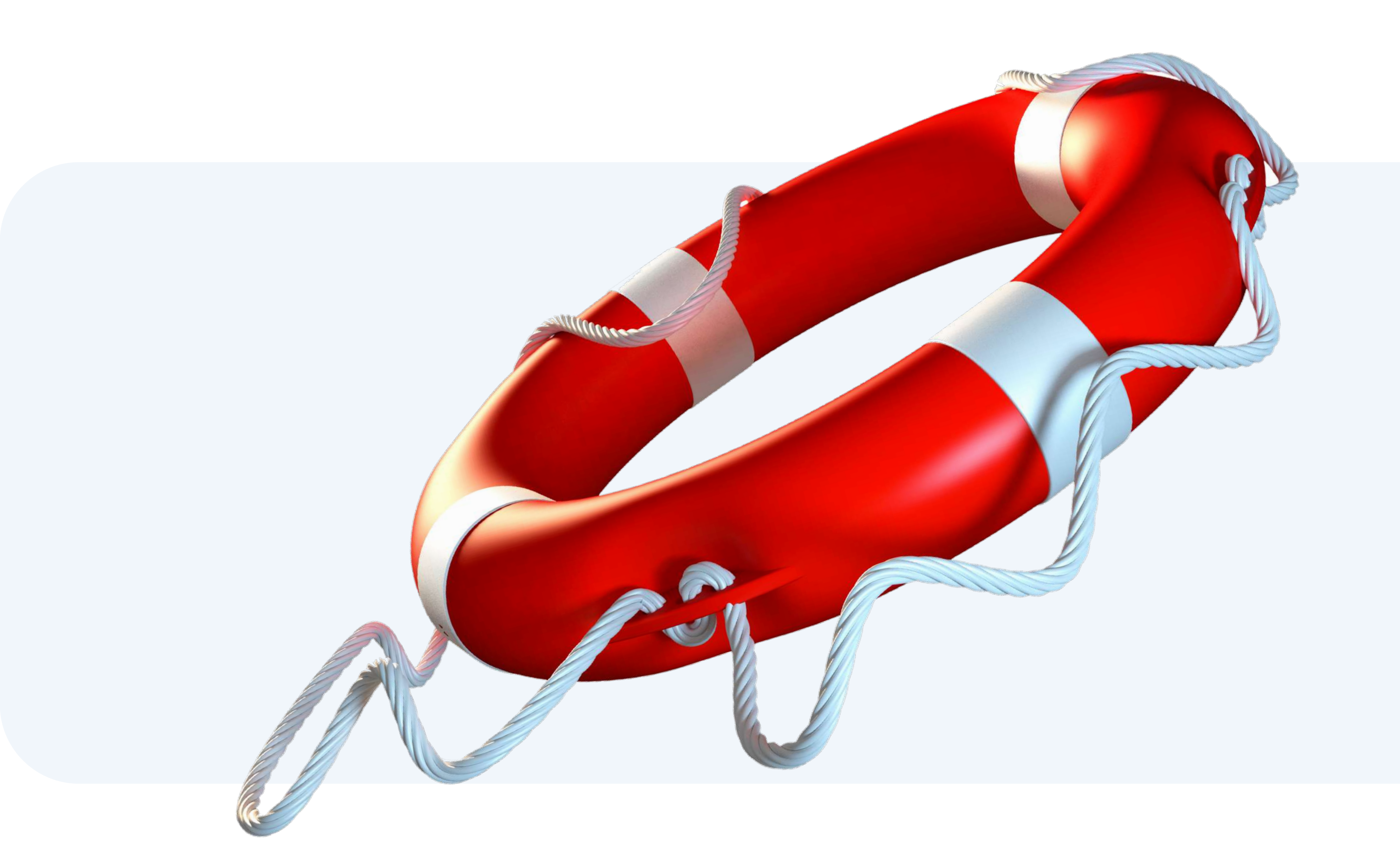


Эта функция поможет выявить задержку ответа со стороны оператора и подскажет, как поступить дальше:

— закрыть диалог или уточнить что-либо у клиента;

— обратить внимание на диалог;

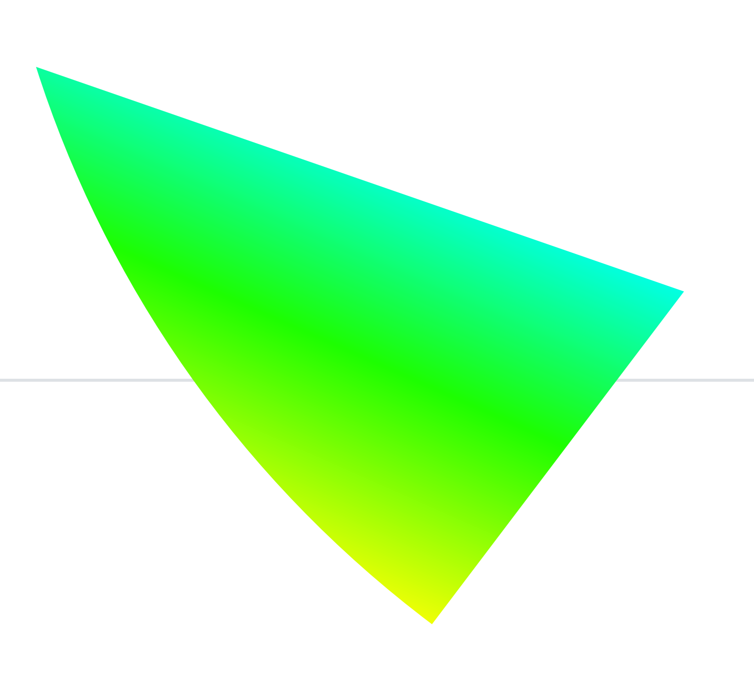
— подключить новых операторов для обработки обращения.



Если оператор не предпринимает ничего, чтобы не потерять обращение, Jivo самостоятельно привлечет других свободных операторов для решения проблемы.

jivo

Как работает Спасение чатов от Jivo



1. Клиент написал сообщение.
Система ждет, когда оператор примет чат.

2. После того, как оператор принял чат, система запускает таймер на 30 секунд (время рассчитано на основании показателей внутренних исследований).

3. Если последнее сообщение в диалоге было от посетителя, система запускает таймер простоя на 5 минут .

4. По истечении таймера простоя на любом этапе общения в чате, Jivo предполагает, что либо беседа закончилась, либо оператор забыл про чат. К такому диалогу необходимо проявить дополнительное внимание со стороны основного или других активных операторов.

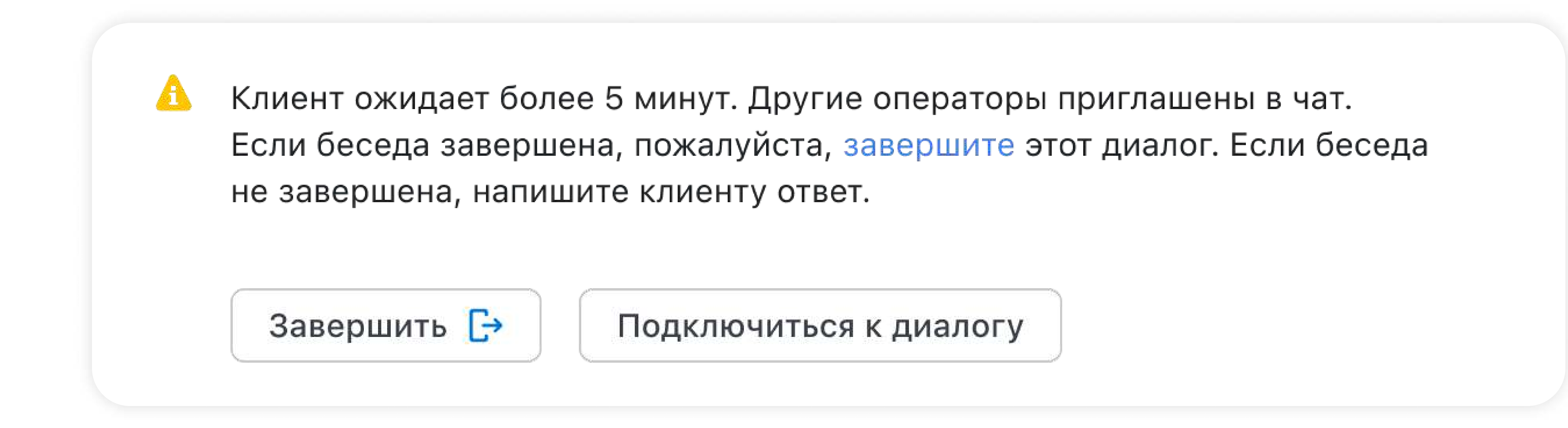




Как работает Спасение чатов от Jivo

5. **Jivo отправляет в чат системное сообщение, видимое только оператору:**
Вы еще общаетесь с этим клиентом? Если беседа завершена, пожалуйста, закройте этот диалог и он попадет в Архив. Если клиент напишет повторно, вы получите уведмоление. Если вы не завершите этот диалог, ваши коллеги получат сигнал, что здесь требуется помощь через [таймер].
Текст подсказки для оператора можно изменить по запросу клиента.

6. Вместе с сообщением у оператора в чате появляется кнопка, чтобы закрыть диалог, независимо от того, сколько операторов было внутри. Это один из вариантов подсказки и предложенных действий для помощи операторам.





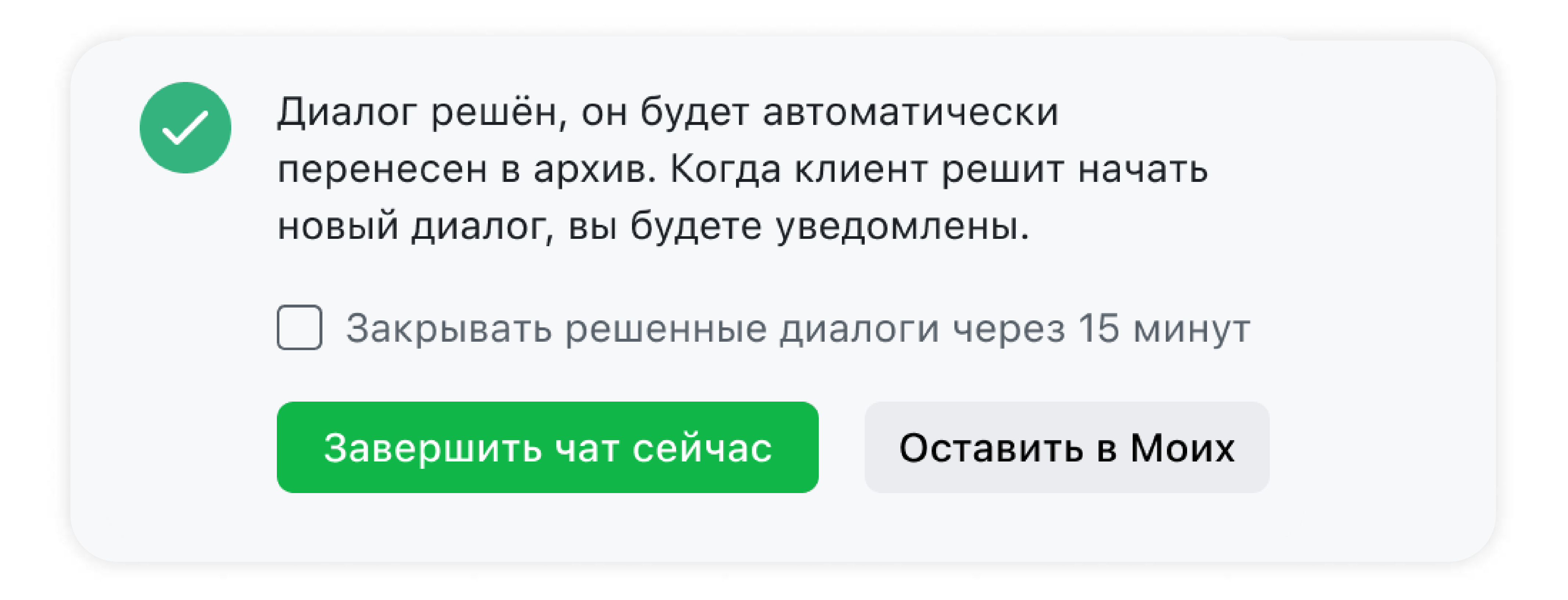
jivo

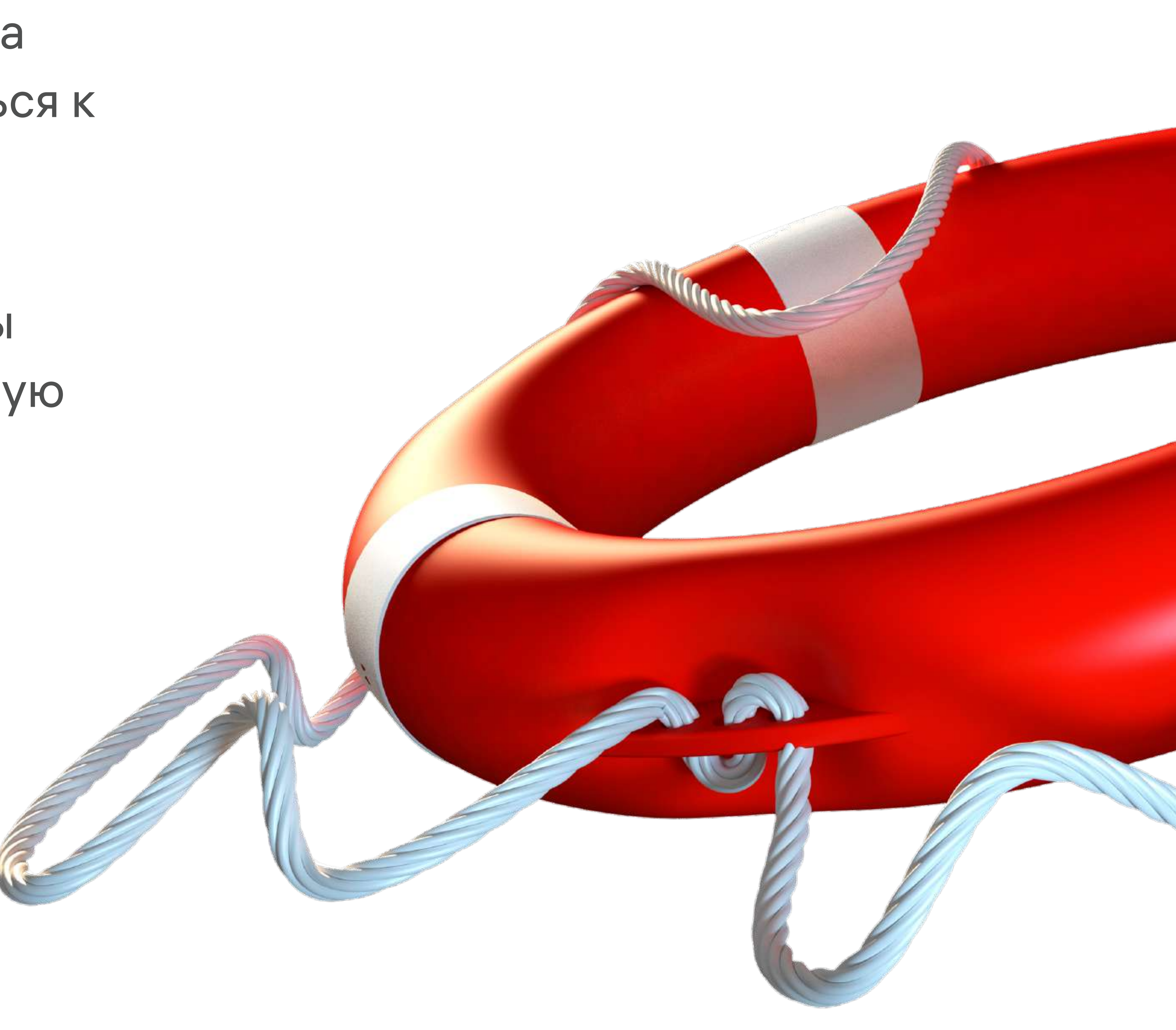
Как работает Спасение чатов от Jivo

7. Отправляя сообщение-подсказку, Jivo проставляет у чата красную точку - дополнительный индикатор внимания для оператора.

8. Если оператор не закрыл чат и не ответил клиенту, то его коллеги, назначенные на канал, получат приглашение к этому диалогу. Новый оператор может подключиться к беседе, не исключая первого.

9. Получив запрос о помощи, новый оператор может подключиться к диалогу, чтобы помочь клиенту, либо завершить беседу и отправить ее в архив, нажав специальную кнопку в ленте чата.

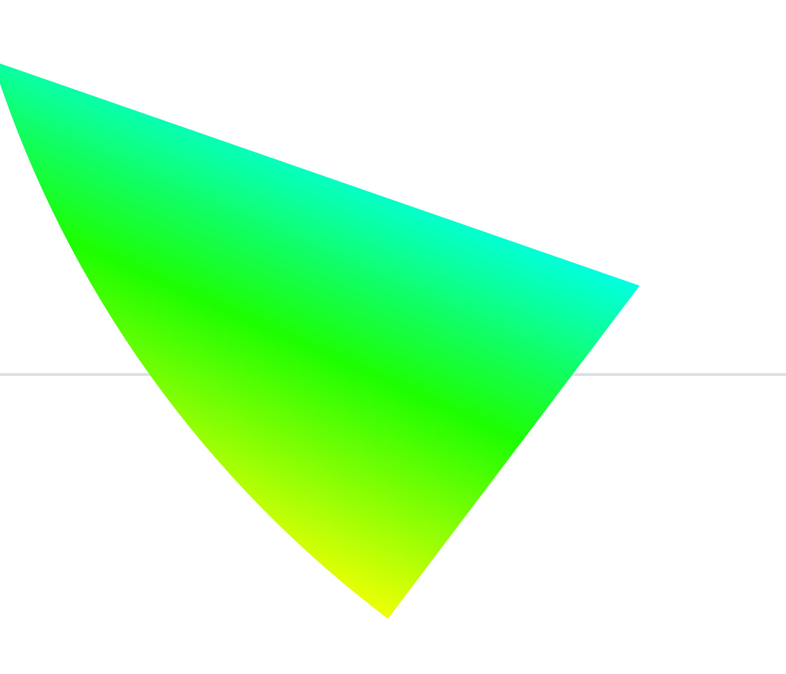








Важные ограничения:



— Таймер включается только в онлайн диалогах;

— Время показа подсказок внутри таймера простоя может регулироваться.

